

December 2010

**Brugerundersøgelse af Jobindsats.dk  
2010**

**Slotsholm**  
analyse og  
kommunikation  
om velfærd

Udarbejdet for Arbejdsmarkedsstyrelsen

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning og sammenfatning	3
2. Undersøgelsens metode	4
3. Generelle holdninger til Jobindsats.dk	6
4. Brugere og den organisatoriske forankring	7
5. Brugernes indgang til Jobindsats.dk	9
6. Barrierer for brugen af Jobindsats.dk	12
7. Anvendelse af data	16
8. Benchmarking	19
9. Datakvalitet	21
10. Udvalget af data	23
11. Formidling af data	25
12. Brugervenlighed	27
13. Nyhedsbrevet	29
14. Nyheder og advisering	30
15. Generelle anbefalinger	31

## 1. Indledning og sammenfatning

Arbejdsmarkedsstyrelsen har iværksat en undersøgelse af, hvordan Jobindsats.dk skal udvikles, for at portalen vedbliver med at være den centrale kilde til data om beskæftigelsesindsatsen for alle, der arbejder med eller interesserer sig for området.

I den forbindelse er Slotsholm blevet bedt om at gennemføre en kvalitativ undersøgelse blandt jobcentrene. Formålet med undersøgelsen – der er gennemført som en fokusgruppeundersøgelse med inddragelse af en række jobcentre – har været at indsamle input til forbedringer af Jobindsats.dk.

Hovedkonklusionerne er:

- Der er stor tilfredshed med Jobindsats.dk. Det gælder både i forhold til udvalget af data og brugervenlighed.
- De fleste jobcentre har, på grund af kompleksiteten i data, kun få brugere. De kender til gengæld portalen særdeles godt og må karakteriseres som superbrugere.
- Jobcentrene bruger primært Databank, men Overblik spiller også en vis rolle. Overblik kunne dog formentlig spille en større rolle, hvis skabelonerne blev videreudviklet og bedre vedligeholdt.
- Brugerne i jobcentrene trækker i høj grad data på tværs af ydelser. Det er derfor et stort fremskridt, at udviklingsarbejdet i AMS er gået i retning af at sikre flere tværgående målinger.
- Jobindsats.dk anvendes primært til tre ting, nemlig (1) benchmarking, (2) analyser, der kræver data for en længere periode og (3) som grundlaget for den nationalt fastsatte opfølgning og målfastsættelse, der fremgår af styringsloven (resultatrevision og beskæftigelsesplan).
- Jobindsats.dk bruges stort set ikke i den daglige drift. Hvis portalen skal bruges mere i den daglige drift, skal data være mere aktuelle og detaljerede end i dag. Derudover skal der være adgang til de bagvedliggende cpr-numre.
- Jobcentrene bruger typisk både egne systemer og Jobindsats.dk til ledelsesinformation. Hvis Jobindsats.dk skal spille en større rolle, skal data frem for alt være mere aktuelle. Det vil også spille positivt ind, hvis KL i højere grad end i dag bakker op om Jobindsats.dk.
- Brugerne har en række forslag til nye målinger. Men først og fremmest går ønskerne i retning af mere aktuelle data, sikre datoer for offentliggørelse af data, mere detaljerede data og adgang til cpr-numre.
- Nyskabelser i Jobindsats.dk bliver langt fra altid opdaget. Det gælder fx nyhedsbrevet og adviseringsfunktionen, der er ukendte af en del brugere. Muligheden for at trække målinger på tværs af ydelser er heller ikke opdaget af alle brugere.

## 2. Undersøgelses metode

Der er tale om en kvalitativ undersøgelse blandt udvalgte jobcentre. Undersøgelsen er et supplement til en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, som AMS har gennemført parallelt med denne undersøgelse.

Det skal understreges, at denne rapport afspejler brugernes synspunkter, og at der i visse tilfælde kan være afvigelser mellem disse og de faktiske realiteter i Jobindsats.dk. Et eksempel på dette er, at en del brugere giver udtryk for, at de annoncerede datoer for opdatering af data ofte ikke holder. Slotsholm har ikke afprøvet, om dette er tilfældet.

### Den kvalitative metode

Den anvendte undersøgelsesmetode er fokusgruppeinterview. Det vil sige, at der er gennemført let styrede interview om et afgrænset emne, nemlig Jobindsats.dk. Deltagerne har på forhånd fået information om emner og rammer for interviewet.

Udover at opfordre deltagerne til at komme med synspunkter på en række forskellige områder, jf. nedenfor, har lederen af fokusgrupperne bidraget til interaktion og diskussion i grupperne. Lederen har desuden bidraget til at sikre, at deltagerne er kommet frem med alle synspunkter af relevans for emnet – frem for at sikre en mere konsensuspræget udgang på interviewene.

Interaktionen i fokusgrupperne har – som det næsten altid er tilfældet ved sådanne undersøgelser – reduceret muligheden for at kontrollere forløbet, hvorfor der har været tale om en mindre struktureret dataindsamling. Strukturen omkring resultaterne er skabt ved den efterfølgende bearbejdning af resultaterne.

Alle fokusgrupper har haft en varighed på ca. tre timer. Alle interview er gennemført i ugerne 44-46 2010.

### Spørgeramme

Formålet med fokusgrupperne har været at få belyst en bred vifte af spørgsmål omkring brugen af Jobindsats.dk og brugernes ønsker til videreudvikling af portalen. Konkret er der taget udgangspunkt i ca. 40 spørgsmål inden for ti forskellige emner:

- 1 Brugen af Jobindsats.dk
- 2 Barrierer for brugen af Jobindsats.dk
- 3 Anvendelse af data

- 4 Benchmarking
- 5 Datakvalitet
- 6 Udvalget af data
- 7 Formidling af data
- 8 Brugervenlighed
- 9 Nyhedsbrevet, nyheder og advisering
- 10 Betydningen af Jobindsats.dk

Alle spørgsmål er stillet ud fra en spørgeramme, der på forhånd var godkendt af AMS. I interviewet er der stillet åbne spørgsmål. Der har både været tale om generelle og specifikke spørgsmål.

### Deltagerne i fokusgrupperne

Formålet med fokusgruppeinterviewet har været at søge efter viden om en problemstilling – udvikling af Jobindsats.dk – fra personer, der på forhånd forventes at have en særlig viden.

Derfor er deltagerne i fokusgrupperne rekrutteret ud fra, at de bruger Jobindsats.dk. Alle fokusgrupper har haft deltagelse af både medarbejdere og jobcenterchefer.

Fokusgrupperne har haft deltagelse af 37 medarbejdere fra 25 jobcentre fordelt på de fire beskæftigelsesregioner. Typisk har fokusgrupperne haft deltagelse af en observatør fra beskæftigelsesregionen.

Deltagere i fokusgrupper fordelt på beskæftigelsesregioner				
	Jobcenterchef	Medarbejdere	Deltagere i alt	Antal jobcentre repræsenteret
Nordjylland	1	8	9	4
Midtjylland	2	7	9	8
Syddanmark	2	8	10	7
Hovedstaden og Sjælland	2	7	9	6
I alt	7	30	37	25

### 3. Generelle holdninger til Jobindsats.dk

Det generelle billede er, at jobcentrene er meget positive over for Jobindsats.dk. Alle finder portalen god, vigtig og relevant. Denne rapport peger på en række udviklingsperspektiver for Jobindsats.dk. Men det skal ses på et baggrundstæppe af overordentlig stor tilfredshed.

Som noget helt afgørende har Jobindsats.dk givet et grundlag for, at jobcentre kan sammenligne sig med andre. Det gjorde de også før, Jobindsats.dk blev skabt. Men dengang skete det på et langt mere løst grundlag, hvor sammenligningerne var præget af, at tallene på tværs af jobcentre var opgjort forskelligt. Med Jobindsats.dk er der skabt en fælles platform for at sammenligne jobcentrene på et ensartet grundlag. Det har ført til, at man sammenligner sig langt mere med andre end tidligere.

Som noget andet væsentligt har Jobindsats.dk givet mulighed for at se på tværs af målgrupper. Det var også en mulighed tidligere, men da var det langt mere ressourcekrævende for jobcentrene.

Jobindsats.dk beskrives af alle som et meget brugervenligt system, der vil kunne anvendes af langt de fleste. Komplexiteten af data bevirker dog, at portalen ikke kan forventes at blive brugt bredt i Jobcentret. Der er ikke tale om en kompleksitet, som AMS kan ændre på, idet målingerne er præsenteret på en god og logisk måde. Der er tale om en kompleksitet, der stammer fra reglerne på beskæftigelsesområdet.

Generelt er der tillid til data i Jobindsats.dk. Jobcentrene er opmærksomme på, at data stammer fra deres egne registreringer. Det betyder på den anden side, at de kan have svært ved at forstå, når data afviger fra de data, der findes i egne systemer. Undersøgelsen viser et tydeligt behov for, at AMS kommunikerer meget klart om den databehandling, der foregår i styrelsen.

Der er udbredt tilfredshed med AMS' service i relation til afklaringer af data. Jobcentrene giver udtryk for, at styrelsen er hurtig til at svare, og er hjælpsom i forhold til at finde forklaringer på afvigende data.

## 4. Brugerne og den organisatoriske forankring

### Antal brugere

Der er en klar tendens til, at jobcentrene har centraliseret brugen af Jobindsats.dk. Der findes jobcentre, der har op imod 20 brugere af Jobindsats, men de er klart i mindretal. Almindeligvis er der mellem to og fem brugere i jobcentrene.

Brugerne må karakteriseres som superbrugere. De anvender store dele af portalen, er godt inde i datadefinitioner, trækker data dagligt eller flere gange om ugen, og fungerer som dataleverandører til kolleger i egen og andre afdelinger.

Antallet af brugere har ligget relativt stabilt i de senere år. Og jobcentrene mener ikke, at AMS kan tage initiativer, som for alvor trækker flere brugere med sig. Komplexiteten af data vil vedvarende være en barriere for flere brugere, og den kan der ikke ændres ved givet formålet med Jobindsats.dk. Det er komplekst at forstå og fortolke data. Og man laver meget let fejlslutninger, hvis man ikke er godt inde i datadefinitioner mv.

Jobindsats.dk betegnes som en meget brugervenlig portal, hvorfor man ikke via styrket brugervenligheden kan forventes at få flere brugere.

### Brugernes profil

Det er hovedsageligt generalister, planlæggere og akademiske medarbejdere, der bruger Jobindsats.dk. Der er enkelte eksempler på, at jobcenterchefer eller socialfaglige ledere af et afsnit laver træk på jobindsats.dk, men i de fleste tilfælde bestiller de data hos superbrugerne. Der er også nogle få eksempler på, at politikere besøger Jobindsats.dk. Men det har ingen praktisk betydning i kommunerne.

Nogle kommuner oplever, at journalister ind imellem besøger Jobindsats.dk for at skabe historier. Men det er ikke et meget udbredt fænomen.

### Organisatorisk forankring

I langt de fleste kommuner er det kun jobcentret, der bruger Jobindsats.dk. Der er få eksempler på, at fx økonomiforvaltningen har brugt portalen, men det har ingen praktisk betydning.

Jobcentrene oplever således stort set ikke, at andre forvaltninger eller politikere har gjort fund i jobindsats.dk, som jobcentret bliver bedt om at forholde sig til. På den måde er det i høj grad jobcentret der styrer, hvilke tal fra Jobindsats.dk der går videre til andre dele af kommunen og det politiske

niveau. Undtagelsen er de rapporter mv., der udarbejdes som en direkte følge af styringsloven.

Slotsholm A/S



## 5. Brugernes indgang til Jobindsats.dk

### Databank og Overblik

Der er to hovedindgange til Jobindsats.dk, nemlig Databank og Overblik. Undersøgelsen viser, at jobcentre mest bruger Databank som indgang, men at Overblik også spiller en vis rolle.

Kun få bruger Overblik i den fulde form, dvs. med alle målinger inkluderet i rapporten. Men for flere har rapporterne været model for egne ledelses-rapporter. Nogle jobcentre bruger Overblik til hurtig benchmarking på et givet område.

Flere peger på, at Overblik er rigtigt tænkt og er en god ide, men at det ikke bliver udviklet og vedligeholdt godt nok. Og at videreudvikling og vedligeholdelse måske kunne generere en større brug af Overblik. Flere nævner også som en barriere for brugen, at tallene er forholdsvis gamle.

Nogle mener, at Overblik ofte giver flere spørgsmål end svar, fordi de tal, der kan forklare den stedfundne udvikling, ikke er med. Andre finder det for ambitiøst at tro, at man kan lave én skabelon for et område, der er relevant i alle dele af landet.

### Venstremenuen

Jobcentre bruger primært enkelttydelserne (fx kontanthjælp, a-dagpenge og sygedagpenge) samt ministermål og resultatrevisionen. En del jobcentre anvender også *Alle ydelser under ét* meget, herunder i forbindelse med udarbejdelse af beskæftigelsesplan. Der er dog også en del jobcentre, der ikke har opdaget dette menupunkt.

De fleste jobcentre bruger indgangen *Andre aktører* flittigt. Forklaringen er, at Jobindsats.dk på dette område har data, som jobcentre ikke selv har. På Jobindsats.dk kan de således sammenligne aktørernes resultater, og de kan se, hvilke aktører andre kommuner bruger.

De fleste punkter i den nederste del af venstremenuen, hvor der er fokus på særlige områder, fx *Herkomst* og *På kanten af arbejdsmarkedet*, anvendes næsten ikke. Flere nævner, at *Herkomst* formentlig vil blive brugt i 2011, hvor der er et ministermål om at begrænse antallet af ikke-vestlige indvandrere og efterkommere på offentlig forsørgelse mest muligt.

For de kommuner, der fortsat ikke har forsikrede ledige i deres eget system, er Jobindsats.dk den helt afgørende datakilde.

## Enkeltydelser kontra tværgående analyser

Jobindsats.dk er opbygget med ydelserne som indgang. Man starter med at vælge ydelse for derefter at vælge målinger. Denne undersøgelse giver ikke et entydigt svar på, om dette burde være anderledes.

Det er tydeligt, at brugerne har vænnet sig til den nuværende indgang, og at det vil kræve tilvænnning med en ny indgang. Dette taler imod at ændre grundlæggende på indgangen.

På den anden side er en væsentlig funktion for Jobindsats.dk at kunne se på tværs af ydelser. Her kan portalen tilføje noget, som ikke på samme måde er dækket af andre systemer i jobcentrene.

Ofte laver jobcentrene det samme træk for flere forskellige ydelser og kombinerer data i regneark. Eksempelvis følger en del jobcentre med i antallet af borgere i match 1 og i antallet af borgere i virksomhedspraktik eller løntilskud – uafhængigt af, hvilken ydelse de modtager. Varighed og rettidighed er andre områder, hvor jobcentrene er interesserede i at se flere ydelsesområder under ét.

En del jobcentre ønsker, at den grundlæggende indgang til Jobindsats.dk bliver målinger frem for ydelser. Til en given måling skal man som bruger kunne vælge, hvilke ydelser målingen skal vises for. Andre mener, at den nuværende brugergrænseflade med ydelser som indgang skal bevares, men at der skal være flere tværgående målinger. Endelig finder nogle, at man selv skal kunne vælge, om indgangen skal være målinger eller ydelse.

For nogle vil det optimale være, at man helt frit kan klikke på målinger og ydelser og på den måde fleksibelt sammensætte sine datatræk.

## Brugen af Min Jobindsats

Funktionen Min Jobindsats muliggør, at brugerne kan gemme de målinger, som de ofte anvender. Når målingerne er gemt, kan brugerne efterfølgende nemt og hurtigt åbne dem igen og opdatere med nye data.

Denne undersøgelse viser, at det kun er de allerfærreste, der bruger Min Jobindsats.

Der er to hovedforklaringer på den begrænsede brug. Den ene handler om vane. Jobcentrene finder, at Min Jobindsats grundlæggende er en god ide. Men har man først vænnet sig til at gå direkte i Databank, bliver man ved med det. Den anden er, at Jobindsats.dk er så brugervenlig, at det er let at lave målingerne fra gang til gang. Som en bruger udtrykker det: "Det andet er simpelthen for brugervenligt"

Nogle jobcentre finder det for tungt, at man i Min Jobindsats skal opdatere den valgte periode fra gang til gang. Det ville være mere hensigtsmæssigt, hvis man blot kunne åbne målingen fra Min Jobindsats med de seneste tal ud fra den frekvens, man sidst havde valgt.

## 6. Barrierer for brugen af Jobindsats.dk

Jobcentrene har en række bud på, hvad der skal til, for at Jobindsats.dk kan spille en større rolle i deres arbejde. Frem for alt handler det om mere aktuelle data og adgang til de bagvedliggende cpr-numre. Det vil dog også spille positivt ind, hvis data bliver mere detaljerede, og hvis man fra centralt hold skaber konsensus om, at Jobindsats.dk er det rigtige datagrundlag, når man vil følge beskæftigelsesområdet.

### Aktuelle data

Der er et udbredt ønske om, at data i Jobindsats.dk bliver mere aktuelle. Der er næppe tvivl om, at mere aktuelle data vil medvirke til, at Jobindsats.dk bliver brugt til flere ting end i dag.

I de tilfælde, hvor de seneste tal ligger nogle måneder tilbage, skaber det flere typer problemer for jobcentrene.

For det første skaber det problemer i dialogen med beskæftigelsesregionen. De opfølgingsrapporter, som beskæftigelsesregionerne fremsender til jobcentrene, er baseret på gamle tal. Det bevirker ind imellem, at man anvender tiden på at drøfte problemer, der ikke længere eksisterer. Og til gengæld ikke drøfter problemer, der er kommet til.

For det andet skaber det problemer i dialogen med omverdenen, fx journalister, hvor jobcentret er udsat for at måtte forsvare gamle tal, der ikke længere afspejler virkeligheden. En kommune har oplevet, at pressen satte fokus på dårlig rettidighed ud fra tal i Jobindsats.dk. Tallene var imidlertid flere måneder gamle. I mellemtiden havde jobcentret forbedret sig markant. Men alligevel var det de gamle tal, ledelsen skulle forklare over for pressen og politikerne. Det er frustrerende for medarbejderne at arbejde for at forbedre rettidighed og så skulle forsvare gamle tal.

For det tredje skaber det problemer i informationen til politikerne. Informationen må ofte være baseret på tal, der ligger nogle måneder tilbage, fordi tallene skal være sammenlignelige med de tal, der fremgår af resultatoversigt, resultatrevision og beskæftigelsesplan. Jobcentrene føler sig uprofessionelle, når de informerer politikerne med gamle tal. Det er i den forbindelse værd at være opmærksom på, at der går tid, fra man trækker tallene, og indtil de behandles politisk. Ofte er tallene fire til fem måneder gamle, når de behandles politisk.

Et eksempel er, at man i efteråret 2010 måtte drøfte scorecard baseret på tal for 1. kvartal 2010. Jobcentrene finder, at det er vanskeligt at bruge sådanne

tal til noget. Og hvis man skal lede på kryds og tværs for at sammenstykke nyere data, bruger man et andet system til ledelsesinformation<sup>1</sup>.

Mens alle er enige om, at større aktualitet vil øge brugen af Jobindsats.dk, er der langt fra enighed om, hvor langt man bør gå. Det skyldes, at meget høj aktualitet ikke kan undgå at medføre mindre præcise data. Dels vil data for en given måned mangle forsinkede indberetninger og dermed være mindre dækkende end i dag. Dels vil der være mindre tid til databearbejdning i AMS, hvilket kan medføre flere fejl.

Et mindretal af jobcentre mener, at Jobindsats.dk har placeret sig i den rigtige ende af skalaen ved hellere at satse på valide data, som ikke i høj grad skal efteropdateres (på grund af forsinkede dataindberetninger fra ledige, virksomheder m.fl.) frem for at satse på meget hurtige data. De lægger også vægt på det forhold, at tallene er offentligt tilgængelige. Det taler for at holde på tallene, indtil de er meget sikre. Også denne gruppe af jobcentre mener dog, at der bør arbejdes for at gøre tallene mere aktuelle.

Kommuner med eget ledelsesinformationssystem trækker helt aktuel ledelsesinformation fra egne fagsystemer. De bruger primært Jobindsats.dk til benchmarking, analyser på tidsserier og i dialogen med beskæftigelsesregionen. I relation til disse behov vil det være en fordel med mere aktuelle tal, men det vil formentlig ikke påvirke den grundlæggende brug af portalen. For denne gruppe af brugere vil den væsentligste forbedring være, hvis tallene kom som annonceret. Deres oplevelse er, at data ofte kommer for sent, og at offentliggørelsesdatoen bliver udskudt flere gange uden forklaring.

Fordelen ved disse kommuners eget ledelsesinformationssystem er ikke bare, at data er helt aktuelle. Det er også, at de på økonomisiden viser det konkrete bogførte forbrug her og nu fordelt på de kontonumre, der findes i budgettet. Endelig er der i disse systemer adgang til cpr-numre. Jobindsats.dk vil derfor have meget vanskeligt ved at erstatte egne ledelsesinformationssystemer.

Hvis Jobindsats.dk skal træde i stedet for kommunale ledelsesinformationssystemer – og i øvrigt skal anvendes til produktionsstyring – skal data rent tidsmæssigt ligge tæt på en onlineopdatering fra fagsystemerne. Det vil sige, at data skal være stort set lige så opdaterede som data i fagsystemerne. Forklaringen er, at kommunerne er vant til at basere ledelsesinformation på helt aktuelle data, og de vil opleve det som et tilbageskridt at overgå til ældre data.

---

<sup>1</sup> KMD-kommunerne bruger Opus LIS (tidligere Essentia) til ledelsesinformation. Dette system udtrækker data direkte fra egne modersystemer, dvs. at data er lige så aktuelle som de data, der fremgår af sagsbehandlingssystemerne. Alle tal er baseret på sagsbehandlerens egne indberetninger, dvs. at der ikke foregår en validering af data.

Kommuner uden ledelsesinformationssystem – som i denne undersøgelse udgør et mindretal – finder det meget problematisk, at data i Jobindsats.dk ikke er mere aktuelle. De ønsker frem for alt mere aktuelle tal, også selvom dette måtte betyde en forringelse af datasikkerheden. Disse kommuner giver udtryk for, at data ikke kan bruges til at dække deres behov, når de er flere måneder gamle.

Slotsholm har ikke lavet en systematisk undersøgelse af datas aktualitet i Jobindsats. Men at dømme ud fra de seneste måneders opdateringer, jf. nyhederne i Jobindsats.dk, er data for de grundlæggende målinger – fx antal personer – typisk opdateret tre til fire uge efter, at en måned er afsluttet. Dog opdateres visse data, fx sygedagpenge, omkring halvanden måned efter, at den pågældende måned er afsluttet. Andre målinger offentliggøres kort tid efter, at måneden er afsluttet, fx førtidspension og antal ledige stillinger.

Denne undersøgelse er gennemført i en periode, hvor AMS har været i gang med at omlægge rettidighedsmålingerne. I denne periode har målingerne været forsinkede, ligesom den annoncerede dato for offentliggørelse er blevet ændret. Da rettidighedsmålingerne er meget centrale for jobcentrene, kan dette have påvirket deres indtryk af, hvor aktuelle data i Jobindsats.dk er. Forudsat, at der fortsat skal ske en databehandling og validering i AMS, er det således vanskeligt at se, hvordan data bredt betragtet skulle kunne blive markant mere aktuelle end i dag.

### **Adgang til cpr-numre**

Der er et udbredt ønske om, at kommunerne får adgang til de bagvedliggende cpr-numre. Den tillid, som det vil skabe om tallene, vil formentlig trække en større brug af portalen med sig.

Adgang til de bagvedliggende cpr-numre vil gøre det muligt for kommunerne at validere data. Når det ikke er muligt at validere data fra Jobindsats.dk op mod cpr-numre, mindsker det troværdigheden omkring Jobindsats.dk. Med adgang til cpr-numre ville man kunne overbevise sig om, at forskelle til egne data kun skyldes datavask og datadefinitioner – og ikke at der er egentlige fejl i tallene.

Uden adgangen til cpr-numre oplever jobcentrene, at de bliver målt på noget, de ikke kan konstatere i egne registre. Beskæftigelsesregionen tilkendegiver fx, at jobcentret har for dårlig rettidighed. Men det har de vanskeligt ved at handle på, når det af deres egne systemer fremgår, at de har en god rettidighed.

Adgang til cpr-numre vil desuden give kommunerne mulighed for at opdele data på afdelinger eller lokalcentre, hvilket især for store kommuner er helt nødvendigt.

## Mere detaljerede data

Der er et generelt ønske om, at data bliver mere detaljerede. Mere detaljerede data vil medføre, at Jobindsats.dk kan anvendes til flere ting.

Eksempelvis ønsker mange brugere, at de får fri mulighed for at sammensætte varighedsintervaller og aldersgrupper. En kommune, der ønsker at sætte særlig fokus på sygedagpengesager mellem fx 26 og 39 uger, kan i dag ikke følge op via Jobindsats.dk. Forklaringen er, at Jobindsats.dk opererer med prædefinerede varighedsintervaller, som ikke altid passer til kommunernes behov. Det samme gælder en kommune, der ønsker at sætte særlig fokus på en bestemt aldersgruppe.

Som minimum bør varighedsintervallerne altid afspejle grænserne i refusionsordningerne.

## Central konsensus om data

Det er et problem for jobcentrene, at KL's nøgletal indeholder andre tal for forsørgelsesudgifter end Jobindsats.dk. Ifølge jobcentrene bør AMS og KL skabe en fælles holdning til, hvad der er de rigtige tal at bruge.

Flere efterspørger, at KL melder ud, at Jobindsats.dk er en troværdig datakilde. Så ville mistroen forsvinde. I dag er der en tendens til, at jobcentrene bruger KL's tal, hvis der er tvivl.

## 7. Anvendelse af data

For jobcentrene har Jobindsats.dk hovedsageligt seks funktioner, nemlig (1) opfyldelse af krav i forhold til styringsloven, (2) benchmarking, (3) analyser af udviklingen over tid og på tværs af målgrupper i jobcentret, (4) dialog med pressen, (5) analyser på områder, der ikke er dækket af data i egne systemer og (6) dialogen med beskæftigelsesregionen.

Langt de færreste jobcentre bruger Jobindsats.dk til økonomiopfølgning. Forklaringen er, at det er afgørende for jobcentrene at vide, hvilke konkrete kontonumre de følger op på. Derudover er de interesserede i det helt aktuelle forbrug. Enkelte kommuner i Syddanmark bruger dog Jobindsats.dk i forbindelse med budgetlægning, fordi tallene passer med den budgetmodel, som Beskæftigelsesregion Syddanmark har udviklet.

### Opfølgning ud fra styringsloven og anden information til politikere

Det fremgår af lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats, at kommunerne hvert år skal udarbejde en beskæftigelsesplan og en resultatrevision. Grundlaget herfor er Jobindsats.dk. Det er derfor ikke overraskende, at alle jobcentre i undersøgelsen bruger Jobindsats.dk til at skabe disse rapporter, og at de i løbet af året gør status via tal fra Jobindsats.dk.

De fleste steder indgår der også standardelementer fra Jobindsats.dk i den løbende information til arbejdsmarkedsudvalget, kommunalbestyrelsen eller det lokale beskæftigelsesråd. Flere anvender resultatoversigten hver måned<sup>2</sup>. Og alle følger op på rettidighed og aktiveringsgrad via Jobindsats.dk. Jobcentrene er ofte uenige i tallene for rettidighed, men de er opmærksomme på, at de i den sidste ende bliver målt på tallene.

Mange jobcentre bruger både Jobindsats.dk til at følge op på målene i beskæftigelsesplanen og til at sætte egne mål. De mål, de selv sætter, er således ofte nogle, de kan sætte og følge op på via Jobindsats.dk. For kun derved er der mulighed for benchmarking.

Der er ingen tvivl om, at den opfølgning, der følger af lov om ansvaret for og

---

<sup>2</sup> Flere anbefaler, at resultatrevisionen, scorecard og resultatoversigten bliver evalueret. Med hensyn til resultatoversigten er det et udbredt synspunkt, at der er for mange tal til, at politikerne kan forholde sig til det. Flere nævner det som et problem, at man på scorecard springer rundt fra måned til måned. Den ene måned er man nummer et i klyngen. Den næste måned er man nummer fire i klyngen. Der er for meget fokus på udvikling og for lidt på niveau. Man kan have en bundplacering i klyngen, selvom ens niveau er meget flot. Nogle nævner, at det gælder om at generere et ordentligt hug opad for derefter at kunne falde de næste mange måneder. Der er udbredt enighed om, at besparelspotentialet bør opgøres som et nettotal.



styringen af den aktive beskæftigelsesindsats mv., har været en murbrækker for brugen af Jobindsats.dk. Når det lokale beskæftigelsesråd og arbejdsmarkedsudvalget under alle omstændigheder skal præsenteres for beskæftigelsesplanen og resultatrevisionen, er man nødt til i større eller mindre udstrækning også at bruge Jobindsats.dk i den løbende opfølgning.

Nogle få kommuner bruger Jobindsats.dk som det eneste grundlag, når de skal informere politikerne. Flertallet af kommunerne supplerer med tal fra egne systemer (fx rettidighed, hvor der er korrigeret for fritagelser). Og endelig er der kommuner, som kun bruger Jobindsats.dk i forhold til politikerne til de ting, der følger af styringsloven. Til alt andet bruger de egne systemer.

### **Benchmarking**

Jobcentrene mener, uden undtagelse, at den helt store styrke ved Jobindsats.dk er muligheden for benchmarking. For Jobcentrene er Jobindsats.dk blevet en fælles platform at mødes på.

### **Analyser over tid og på tværs**

Jobcentrene bruger Jobindsats.dk, når der kommer spørgsmål, som bedst besvares ved inddragelse af historik. KMD Opus LIS har mange af de samme tal som Jobindsats.dk, men Opus LIS er mere velegnet til at give et øjebliksbillede.

Jobcentrene bruger også i høj grad Jobindsats.dk til at følge udviklingen på tværs af målgrupper. Og i den forbindelse til at be- eller afkræfte hypoteser om forbundne kar.

### **Dialog med pressen mv.**

Jobindsats.dk bruges også, når der er historier om kommunen i pressen. Ligesom portalen bruges til at skabe historier om beskæftigelsesindsatsen til pressen. Fordelen ved at bruge Jobindsats.dk i denne sammenhæng er, at pressen selv kan tjekke de tal, som kommunen sender.

Flere jobcentre bruger desuden Jobindsats.dk til at lave nyhedsbreve.

### **Analyser på områder uden egne data**

På visse punkter indeholder Jobindsats.dk data, som jobcentrene ikke selv er i besiddelse af. På disse områder bruges Jobindsats.dk aktivt.

Det væsentligste område er andre aktører. Her har jobcentrene ikke egne

tal, og kun via Jobindsats.dk er de i stand til at se, hvordan aktørerne klarer sig, og hvordan andre jobcentre anvender de forskellige aktører.

Andre aktører er dermed et af de eneste egentlige driftsområder, hvor portalen anvendes. Flere jobcentre udtrykker ønske om, at det ikke kun er de centrale rammeaftaler, der udstilles, men også kommunernes egne aftaler med andre aktører. De savner en enkel adgang til at kunne følge effekterne af egne aftaler med andre aktører, idet de bruger en del tid på at lave manuelle sammenligninger.

Også i forhold til udenlandsk arbejdskraft har Jobindsats.dk data, som kommunerne ikke selv er i besiddelse af. De kommuner, der interesserer sig for dette område – hvilket langt fra er alle – bruger denne indgang flittigt.

Jobcentrene trækker også tal for gentagen aktivering i Jobindsats.dk, idet disse tal ikke findes i eget ledelsesinformationssystem. Det samme gælder analyser fordelt på herkomst. Nogle jobcentre kan således ikke fordele på herkomst i egne systemer.

Flere jobcentre bruger Jobindsats.dk, når de skal se på antal helårspersoner. Så slipper de nemlig for selv at omregne fra berørte til helårspersoner.

Jobindsats.dk bruges også som et fælles dokumentations- og opfølgingsgrundlag i forhold til puljer.

### **Samspil med Beskæftigelsesregionen**

Alle jobcentre bruger Jobindsats.dk til at forberede dialogen med beskæftigelsesregionerne. Forklaringen er primært, at det er disse tal, der er udgangspunktet for regionernes budskaber til jobcentrene i opfølgingsrapporterne.

Jobcentrene finder det problematisk, at denne dialog er baseret på så gamle tal, som det er tilfældet. Dels er tallene i Jobindsats.dk forsinkede. Dels tager det tid for regionen at udarbejde det omfattende materiale, hvilket giver en yderligere forsinkelse. Hertil kommer tiden i jobcentret til forberedelse.

## 8. Benchmarking

### Omfanget af benchmarking

Alle jobcentre sammenligner sig meget med andre. Nogle gør det helt systematisk på alle væsentlige områder. Hos den gruppe af jobcentre er holdningen, at man må sammenligne sig med andre, hvis man skal konstatere, om man gør det godt eller skidt. Andre jobcentre benchmarker ad hoc – især når noget udvikler sig negativt.

Der er ingen tvivl om, at Jobindsats.dk har været murbrækker for benchmarking. Jobcentre ser det som en kæmpe fordel ved Jobindsats.dk, at benchmarking ikke ender i en diskussion om tal. Hele landet måles på det samme grundlag.

### Brug af sammenligningsgrundlag

Enkelte jobcentre bruger klyngen med sammenlignelige jobcentre som konsekvent sammenligningsgrundlag. Men langt de fleste kombinerer dette med egne sammenligningsgrundlag.

Jobcentre tyr især til lokalt fastsatte sammenligningsgrundlag, hvis det får dem til at fremstå bedre end ellers. Sammenligningsgrundlaget varierer således med udviklingen og med det budskab, man ønsker at få frem. Nogle kommuner bruger kun klyngerne der, hvor de er tvunget til det på grund af centralt fastsat opfølgning.

Jobcentre har et ambivalent forhold til klyngerne. Kun de færreste har et klart indtryk af klyngerne og den bagvedliggende analyse, og det åbner for et væld af fortolkninger. Fx er det en udbredt holdning, at rammevilkårsanalysen ikke tager højde for, at arbejdsmarkedene er forskellige på tværs af landet. Og at de ikke tager højde for, at uddannelsesniveaue i kommunerne er meget forskelligt.

Flere kommuner har den opfattelse, at klyngerne ikke tager højde for lige netop de særlige forhold, der gælder hos dem. Konsekvensen er, at de er urimeligt behandlet ved at være slået sammen med kommuner, der rent faktisk har bedre rammevilkår. Det viser rammevilkårsanalysen bare ikke.

Opbakningen til klynger synes i en vis udstrækning at afhænge af, hvordan man ligger i klyngen. Kommuner, der ligger godt, er meget tilfredse med klynger som sammenligningsgrundlag. Kommuner, der ligger dårligt, har en række forskellige ankepunkter i forhold til klyngerne.

Det er en udbredt holdning, at det er problematisk at klynge kommuner i helt forskellige dele af landet. Mange finder det problematisk, at jobcentret er i klynge med jobcentre i den anden ende af landet. Kommunerne giver udtryk for, at man jo ikke tager til den anden ende af lande for at studere udviklingen der. Flere giver udtryk for, at de kun kan få politikerne til at interessere sig for kommuner i lokalområdet – typisk nabokommunerne.

Dette synspunkt dækker dog ikke de store kommuner, som finder det naturligt at kunne sammenligne sig med andre store, uagtet at de ligger i en anden del af landet. Synspunktet er en konsekvens af, at alt andet end at sammenligne sig med andre store kommuner er uden mening.

Enkelte kommuner synes, at det er fint at være i klynge med kommuner i andre dele af landet – hvis det nu engang er dem, man ligner.

De fleste vil grundlæggende gerne have klynger. Der er således relativt bred enighed om, at klyngerne er bedre end ikke at have noget grundlag for sammenligning. Men undersøgelsen understreger betydningen af, at klyngerne vedligeholdes, og at AMS gør meget ud af at forklare baggrunden for klyngerne. Det er vigtigt, at der er høj troværdighed omkring klyngerne, og at jobcentre har en fornemmelse af, at de bliver vedligeholdt.

Flere nævner, at KL bruger andre klynger end de klynger, der er i Jobindsats.dk. Og at dette er forvirrende. Det signalerer, at man kan konstruere klynger på mange måder. Det kan fortolkes som en indirekte legitimering af, at jobcentre også danner deres egne klynger.

Det virker ulogisk for jobcentre, at kommunen og jobcentret kan være i forskellige klynger. Det får klyngerne til at fremstå som en teoretisk abstraktion.

### **Udvalget af sammenligningsgrundlag**

Alle roser udvalget af sammenligningsgrundlag. Kun en enkelt kan pege på et sammenligningsgrundlag, der mangler, nemlig landsdelen (fx Østjylland).

Der er en efterspørgsel efter en adgang til at kunne gemme selv-konstruerede sammenligningsgrundlag i en brugerprofil.

## 9. Datakvalitet

Generelt finder jobcentrene, at datakvaliteten i Jobindsats.dk er rigtig god. På en skala fra 1 til 10 giver de fleste Jobindsats.dk et 8-tal. Danmarks Statistik ligger typisk et niveau højere i bedømt troværdighed. Men det skyldes efter alt at dømme, at Danmarks Statistiks målinger er konstrueret på en sådan måde, at de ikke er direkte sammenlignelige med jobcentrenes egne målinger.

Generelt er jobcentrene opmærksomme på, at Jobindsats.dk udstiller de data, som de selv har tastet ind. Når data afviger fra data i egne fagsystemer, er det derfor med til at så tvivl om troværdigheden omkring data i Jobindsats.dk. Eksempler herpå er antal aktiverede på kontanthjælp og antal sygedagpengemodtagere, som angiveligt er meget anderledes end i jobcentrenes fagsystemer. Flere jobcentre undrer sig desuden over, at antal bruttoledighed minus antal nettoledighed ikke svarer til antallet af aktiverede.

Når der er divergens mellem tallene, stoler kommunerne mere på egne tal. Det kan blive en dårlig undskyldning lokalt. Man kan altid stille spørgsmålstegn ved tallene, hvis man ligger dårligt.

Det vil øge troværdigheden omkring data i Jobindsats.dk, hvis kommunerne får adgang til cpr-numre, jf. tidligere.

Nogle mener, at der er svært at gennemskue datakvaliteten, fordi der ikke er fuld åbenhed om datadefinitioner. Og når man ikke kan gennemskue fx oversættelsesnøglen fra kommunale data til data i Jobindsats.dk, mener man som udgangspunkt, at det er Jobindsats.dk, der er problemet. Flere understreger dog, at denne vurdering kan være forkert – datakvaliteten kan være rigtig god, men de kan ikke gennemskue det.

Mange mener, at AMS med fordel kan synliggøre årsagerne til, at data i Jobindsats.dk ikke skal være helt de samme som i fagsystemerne. Tilsyneladende er der i kommunerne bred accept af, at AMS forsøger at rense for åbenlyse fejl. Kommunerne er nemlig vant til fra fx KMD Opus LIS at observere, at de selv laver mange fejlregistreringer. AMS bør melde ud i et faktaark om rens af data.

På nogle punkter giver Jobindsats.dk et skævt billede af jobcentrenes indsats. Det gælder fx tal for den tidlige indsats. Et jobcenter er af en faglig organisation blevet kritiseret for at yde en alt for tidlig indsats over for forsikrede ledige. Men kommunen yder slet ikke en tidlig indsats, når de ser på egne data. De tager udgangspunkt i borgerens placering i dagpengeperioden, mens borgeren i Jobindsats.dk bliver registreret med et nyt forløb,

når vedkommende har været ude i fire uger. I Jobindsats.dk kan en borger, der er langt henne i ledighedsperioden, således figurere som nyledig. Kommunerne fremfører også, at antal ledige er anderledes end i deres eget ledelsesinformationssystem.

Varigheden af forløb er opgjort på en måde, som ikke helt giver mening for en del jobcentre. I Jobindsats.dk måles varighed inden for den valgte periode. I jobcentrene interesserer man sig for, hvor lange forløbene har været samlet set. Flere fremfører, at data for a-dagpenge bør følge regelsættet for forsikrede ledige.

## 10. Udvalget af data

Generelt er jobcentrene meget tilfredse med udvalget af data. De finder, at Jobindsats.dk giver svar på de fleste ting.

### Andre kilder til data på beskæftigelsesområdet

Der er data på beskæftigelsesområdet, som jobcentrene ser sig nødsaget til at hente andre steder. Som led i undersøgelsen er der fremkommet følgende eksempler på dette:

- Den registrerede ledighed og dens fordeling på a-kasser
- Uddannelsesbaggrund for offentligt forsørgede
- Andel af en ungdomsårgang, der tager en uddannelse (regeringens mål)
- Tal for virksomhedscentre. Jobcentrene finder det ulogisk, at man skal tilgå en anden hjemmeside – virksomhedscenter.dk – for at få adgang til data på beskæftigelsesområdet
- Tal for befolkning og arbejdsmarked. Jobcentrene finder, at indholdet på Jobindsats.dk er for begrænset

### Forslag til nye målinger og fordelingsvariable

Som led i undersøgelsen er der fremkommet en række forslag til nye målinger i Jobindsats.dk:

- Mål for effekt af aktivering
- Selvforsørgelsesgrad før og efter aktivering
- Antal personer, antal fuldtidspersoner, aktiveringsgrad og udgifter (brutto/netto) fordelt på varighed. Det er væsentligt, at målingen giver mulighed for at sondre mellem forsikrede i og uden for karenperioden
- Tal for mentor og personlig assistent (med mindre det kræver nye registreringer). Tallene bør i givet fald være baseret på faktisk forbrug, ikke bevilligede beløb
- Målingsgrupper, der kombinerer personer og økonomi (antal fuldtidspersoner og udgifter)
- Antal selvforsørgende, der skal have en indsats. Denne gruppe fylder mere og mere i jobcentrene, og jobcentrene har en række forpligtelser i forhold til dem. Men aktuelt kan de ikke følge gruppen
- Målinger, der giver mulighed for opfølgning på ungeinitiativet fra maj 2010
- Seks ugers selvvalgt – omfang og effekt. Tal for, hvor mange der har brugt muligheden, og hvad har de brugt den til
- Potentialet for seniorjob (54-årige, der kun har et år tilbage af dagpengeperioden). Jobcentrene forventer en stor tilgang i denne ordning, når dagpengeperioden bliver forkortet

- Beskæftigelsestal på kommunalt niveau
- Uddannelsesstilbud sammenholdt med Arbejdsmarkedsbalancen. Det vil gøre det muligt for jobcentrene at følge med i, om de giver uddannelsesstilbud, der er relevante inden for mangelområder
- Fuldtidspersoner fordelt på varighed
- Antallet af ledige i virksomhedspraktik fordelt på brancher og virksomheder (LBR har ret til at se tal for dette)
- Tal for løntilskud, især fleksjob
- Tal for kommunale udgifter alle steder
- Antal fleksjobbere over og under 18 måneder
- Antal afholdte samtaler i alt
- Aktiveringsgrad på virksomhedsrettet aktivering og ordinær uddannelse (dvs. opdeling af aktiveringsgraden) på grund af nye refusionsregler
- Fritagelser fordelt på årsager

Jobcentrene har også en række forslag i forhold til fordelingsvariablene i Jobindsats.dk. Generelt ønsker jobcentrene adgang til flere fordelingsvariable i de enkelte målinger. Jobcentrene er parate til at acceptere lidt længere svartider mod at få flere fordelingsvariable.

Generelt giver jobcentrene udtryk for, at svartiderne i Jobindsats.dk er meget korte. I OPUS LIS tager et datatræk let tre minutter, mens man i Medialogics system godt kan komme ud for at vente i 15 minutter. Desuden ønsker flere en mere ensartet brug af fordelingsvariable på tværs af målingsgrupper.

Blandt de mere specifikke ønsker omkring fordelingsvariable er:

- Mere fintmaskede uddannelseskategorier (på det niveau, som jobcentrene selv registrerer på)
- Frit valg af alder, dvs. ikke kun prædefinerede intervaller
- Frit valg af varighed, dvs. ikke kun prædefinerede intervaller. Alternativt skal varighedsintervallerne hele tiden afspejle lovgivningen (fx tælling i forhold til karenperioden, a-dagpengeregler, ungeregler)
- Uddannelsesbaggrund for borgerne som ny fordelingsvariabel
- I forhold til herkomst skal der også være mulighed for at vælge indvandrere og efterkommere under ét
- Aktørernes indsats skal kunne udskilles fra egen indsats (aktiveringsansvarlig som fordelingsvariabel)



## 11. Formidling af data

### Målingernes opbygning

Generelt mener jobcentrene, at det er forståeligt, hvad målingerne i Jobindsats.dk viser. Der er dog enkelte vanskelige målinger, fx overlevelseskurverne.

Det er også en udbredt holdning, at målingerne er stillet op på den rigtige måde. Det virker naturligt og logisk. Enkelte ville gerne have et mere fleksibelt system, hvor man selv kan sammensætte sine målinger – frem for de prædefinerede målingsgrupper.

Også med hensyn til eksportmuligheder er der generel tilfredshed. En enkelt ønsker eksport til PC Axis.

### Holdninger til "Information om målingen"

Nogle mener, at det er for vanskeligt at læse sig frem til, hvordan målingerne er konstrueret. Fortalerne for dette synspunkt mener, at information om målingen bør være mere nørdet og i højere grad skrevet til teknikere. De kan ikke besvare spørgsmål og følge op, med mindre de kender alle detaljerne. Eksempelvis fremgår det nogle steder, at data kommer fra kommunale sagsbehandlings- og ydelsessystemer. Kommunerne ønsker at vide, præcist hvad der kommer hvorfra. To niveauer af beskrivelser.

Med en bedre beskrivelse af datadefinitioner kunne jobcentrene være med til at forklare, hvorfor der er forskel mellem Jobindsats.dk og egne registre. Især de større kommuner dykker ned i dette.

Hvis databeskrivelserne er for uklare, kan enhver have sin egen mening om, hvordan man skal fortolke. Konsekvensen er, at man stoler mere på egne systemer. Det er nødvendigt, at hvert enkelt felt er præcist defineret. Eksempel: Det er uklart, hvad der skal til, for at en ny periode starter. Og det er uklart, hvad aktive tilbud dækker over. I OPUS LIS og i anden aktør modulet er der eksempler. Det ville være godt også at have dette i Jobindsats.dk.

Der er dog også mange jobcentre, der finder, at beskrivelserne er fine, men at indholdet nogle steder er skrevet for kompliceret.

Nogle mener, at kendte konjunkturfænomener bør forklares i information om målingen, fx at ledighedsydelse stiger i sommermånederne, hvor fleksjobbere holder ferie.

AMS bliver hele vejen rundt rost for hurtighed og åbenhed i forhold til at besvare spørgsmål. Der er ingen eksempler på dårlig service fra styrelsens side i relation til at forklare data.

## 12. Brugervenlighed

Brugervenligheden betegnes hele vejen rundt som overordentlig god. Systemet er overskueligt, nemt at bruge, og der er korte svartider. Undersøgelsen viser ikke tegn på, at der er behov for at tage særlige initiativer for, at nye brugere kan komme i gang med at bruge portalen. Enkelte nævner dog, at man kunne lave en video, der viser, hvordan man bruger Jobindsats.dk. Eller information ved mouseover.

En del brugere nævner det som et problem, at tal i Jobindsats.dk normalt skal bearbejdes, før de kan lægges videre. Det handler om en række forskellige ting, herunder at layoutet på output ikke er pænt nok, at der mangler summeringer, og at man ofte er nødt til at sammenstykke en række målinger for at danne sit output (for at få ledighedstal skal man eksempelvis ind flere forskellige steder).

For en del brugere vil det betyde øget brugervenlighed, hvis der kommer sikkerhed omkring tidspunktet for opdatering af data. Og det ville være positivt, hvis man fik konkret information om, hvilke målinger der er opdateret, når der kommer en nyhed om nye data. Eksempelvis får man at vide, at der er kommet nye tal for ministermål, men måske er det kun en enkelt måling, der er opdateret. Resten er ikke. Men som bruger er man nødt til at gå det hele igennem for at konstatere, hvor der er opdateringer.

Flere peger desuden på, at de ikke opdager, når der sker nye ting i portalen, fx hvis der kommer en ny måling. En løsning på dette kunne være at indføre et symbol (fx et rødt flag) ved nyheder.

Der bliver også peget på, at det ville styrke brugervenligheden, hvis man kunne oprette en brugerprofil. Brugerprofilen skulle fungere som defaultopsætning, når man tilgår Jobindsats.dk. Der skulle være tale om, at man indtaster udgangsjobcenter, sammenligningsgrundlag, forskellige fordelingsvariable mv.), og at disse er valgt på forhånd, når man tilgår målingerne.

I forbindelse med undersøgelsen er der fremkommet nogle mere specifikke bud på forhold, der kunne styrke brugervenligheden:

- Indfør summeringer, så brugerne ikke skal foretage beregningen. Brugerne ønsker fx summeringer for de valgte jobcentres samlede aktiveringsgrad eller rettidighed. Der er et udbredt ønske om at systemet automatisk summerer over de valgte geografiske områder, aldersgrupper mv.
- Indfør procentvise ændringer, hvor det er relevant
- Lav pænere layout i Excel
- Lav færre flettede celler i Excel. Flettede celler gør det vanskeligt at slette kolonner
- Giv mulighed for at vælge de tvungne målinger fra, inden man overfører til Excel

- Indførelse af funktion, der gør det muligt at skrive flere målinger til det samme Excel-ark. I dag får man mange ark, når man laver mange målinger. Efterfølgende skal man selv sætte tallene sammen, hvilket er tidskrævende og besværligt
- Få Jobindsats.dk til at arbejder sammen med Excel. Man kan ikke arbejde videre med det output, man får, når man vælger Excel (CSV-format). Det er således langt fra alle funktioner, der er der. For at få alle funktioner, skal man gemme som Excel og åbne igen
- Reducer antallet af klik ved eksport til Excel. Brugerne finder det mærkeligt og irriterende, at man skal klikke så mange gange
- Indfør grafikmodul (men kun hvis layoutet er pænt)
- Indfør samme aldersinddeling i Jobindsats.dk og hos Danmarks Statistik. Der bør tages generelt stilling til, om aldersgrænserne går til 64 eller 66 år
- Reducer mindste tidsenhed til uger (dog kun relevant, hvis data bliver meget mere aktuelle)
- Reducer antallet af scrollbarer
- Optimering af udskrift i Word, så tabellerne er optimeret i forhold til siderne (fx valg af liggende i stedet for stående format)
- Længere forældelsesfrist på siden, fx en time
- For mindre kommuner er diskretionsgrænsen er problem. Når små udfald bliver skjult, er det vanskeligt for små kommuner at bruge portalen. Det ville være nyttigt med en superbrugerindgang til jobcentrene, så de kan se alle observationer – eller endnu bedre, de bagvedliggende cpr-numre.

### Udvidelser af venstremenuen

Jobcentrene ser intet problem i, at venstremenuen vokser yderligere. Overskueligheden vil dale en smule, men til gengæld har det stor værdi at få samlet tallene ét sted. Det er dog vigtigt, at venstremenuen vedbliver med at være logisk inddelt.

Der er almindelig enighed om, at tal for virksomhedscentre, ungeindsatsen og Ny chance bør ligge på Jobindsats.dk og ikke på selvstændige steder. Alle officielle tal bør ganske enkelt ligge på Jobindsats.dk – ellers bliver portalen aldrig stedet, man går hen, når man vil vide noget om beskæftigelsesindsatsen. Sådanne særlige indsatser bør samles under ét venstremenupunkt, så systemet ikke bliver for uoverskueligt.

## 13. Nyhedsbrevet

Under halvdelen af jobcentrene i undersøgelsen kender Nyhedsbrevet Jobindsats. Derfor har kun relativt få deltagere i denne undersøgelse kunnet forholde sig til nyhedsbrevets relevans og kvalitet. Det må forventes, at denne undersøgelse vil bidrage til, at flere superbrugere læser nyhedsbrevet, idet langt de fleste finder konceptet relevant.

Nedenstående skal derfor tages med et vist forbehold, idet synspunkterne kun dækker de brugere, der kender til nyhedsbrevet.

### Emnerne i nyhedsbrevet

Jobcentrene finder nyhedsbrevets emner relevante. Artiklerne giver et godt indtryk af de nye ting, der sker i Jobindsats.dk. Og artiklerne bidrager til, at man kommer i gang med at bruge nye ydelsesområder og målinger. Jobcentrene finder sproget og formidlingen i nyhedsbrevet fint.

Jobcentrene har ingen forslag til ændringer af nyhedsbrevets indhold. Men AMS kunne overveje at etablere en abonnementsfunktion, hvori man kunne angive særlige interesseområder.

Nogle mener, at man kunne erstatte nyhedsbrevet med eksempler under Information om målingen. Man kunne også lægge artiklerne som nyheder under Jobindsats.dk.

## 14. Nyheder og advisering

Nyhederne i Jobindsats.dk giver efter brugernes opfattelse et udmærket overblik over, hvad der sker i portalen. Der er dog en tendens til, at brugerne overser vigtige nyheder. Når der sker meget væsentlige ændringer i Jobindsats.dk, er det derfor ikke tilstrækkeligt med en nyhed, som måske bliver overset.

Nye rettidighedsmålinger er et eksempel. På så vigtigt et område er det ikke en tilstrækkelig information, at AMS blot offentliggør en nyhed. Noget skal blinke kraftigt, når man tilgår målingen.

Jobcentrene finder, at der ind imellem mangler nyheder om vigtige ting, fx at nye rettidighedsmålinger bliver forsinkede. Jobcentrene venter på sådanne data og bliver frustrerede over, at datoerne ikke holder, og at der ikke bliver udsendt en nyhed herom.

Der er forholdsvis stor utilfredshed med, at datoer for offentliggørelse af data ikke holder, og at datoerne ofte bliver flyttet. Den generelle holdning er, at datoer for opdatering af tal bør vedligeholdes mere, og at man i højere grad bør give udmeldinger, der holder.

### **Advisering om data**

De færreste jobcentre kender funktionaliteten, hvorfor den bliver brugt meget lidt. Brugerne har ganske enkelt overset den på forsiden af Jobindsats.dk. De fleste finder dog funktionaliteten meget relevant, og denne undersøgelse vil formentlig bidrage til, at den bliver brugt mere.

## 15. Generelle anbefalinger

Denne undersøgelse peger på en række specifikke ønsker til ændringer af Jobindsats.dk. Ud fra det, som brugerne har givet udtryk for som led i undersøgelsen, kan der imidlertid også udledes nogle mere generelle anbefalinger:

Som det første og vigtigste bør AMS undersøge mulighederne for at effektiviserede databehandlingsprocessen og indhentning af data fra leverandørerne, så data kan være mere opdaterede end i dag – også selv om det måtte betyde *lidt* mindre præcise data. Dog kan det som nævnt være vanskeligt at sikre meget mere aktuelle data end i dag, hvor hovedreglen er, at der går tre til fire uger. Samtidig bør AMS overveje, om der i en eller anden form kan gives adgang til cpr-numre, idet dette kan bidrage afgørende til at styrke tilliden til data i Jobindsats.dk samt gøre portalen til et mere anvendeligt redskab i jobcentrenes styring.

For det andet bør AMS være konsekvent i forhold til at placere alle data for beskæftigelsesområdet på Jobindsats.dk og ikke på særskilte hjemmesider. Brugere ser ikke noget problem i, at antallet af data vokser. Til gengæld ser de en stor fordel i at få alt samlet.

For det tredje bør AMS overveje at samle jobcentrenes superbrugere én gang om året til et seminar. Her kunne styrelsen gennemgå, hvad der er sket af ændringer og nyskabelser, ligesom vigtige datadefinitioner kunne gøres til genstand for en præsentation og diskussion. Eventuelt kunne der undervejs være indlæg fra et jobcenter, der har anvendt Jobindsats.dk på en særligt nyskabende måde. Baggrunden for dette forslag er, at jobcentre tilsyneladende er et stykke tid om at opdage nyskabelser i portalen. Baggrunden er også, at dialogen formentlig vil kunne medvirke til at aflive myter om data i Jobindsats.dk

For det fjerde kunne AMS aktivere beskæftigelsesregionerne noget mere i at markedsføre Jobindsats.dk. Regionerne kunne i løbet af året være med til at sætte fokus på, hvad der sker i Jobindsats.dk. Nogle jobcentre oplever, at dette sker i forvejen, mens andre ikke gør.

For det femte kunne AMS inddrage kommunerne noget mere i at validere data. Det er tydeligt, at de gerne vil deltage. Det er også tydeligt, at de kommuner, der rent faktisk har været inddraget i validering, har større tiltro til Jobindsats.dk

For det sjette bør AMS generelt gøre noget mere ud af kommunikation og lancering af nye ting i Jobindsats.dk. Det er uhensigtsmæssigt, at styrelsen bruger kræfter på at udvikle portalen, uden at det kommer til brugernes

kendskab. Et blandt flere initiativer kunne være at relancere forsiden af Jobindsats.dk, så denne gøres mere aktiv og informativ. Det vil vænne brugerne til rent faktisk at lægge mærke til, hvad der er på forsiden – frem for som i dag at gå direkte til venstremenuen.

For det syvende bør AMS så vidt muligt give adgang til mere detaljerede data og så mange fordelingsvariable som muligt. Også selv om dette måtte betyde en vis forlængelse af svartiderne.

For det ottende bør AMS sikre, at alle centrale målinger kan foretages på tværs af ydelsesgrupper – alternativt bør brugerne kunne vælge mellem ydelser og målinger som indgang.

For det niende bør AMS vedvarende sikre stor åbenhed omkring datadefinitioner og i den forbindelse overveje, om der kan lægges mere detaljerede beskrivelser frem.